



Réduire la paperasserie pour les PME rapport d'étape du président du Conseil du **Trésor pour l'année 1995**

Publié: le 11 avr. 1996

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 1996

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N₀ de catalogue BT1-43F-PDF ISSN : 1486-9969

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Reducing Paper Burden on Small Business - A Progress Report for 1995 by the President of the Treasury Board

Réduire la paperasserie pour les PME - rapport d'étape du président du Conseil du Trésor pour l'année 1995

Avant-propos

Combien de fois avons-nous entendu dire que les petites et moyennes entreprises (PME) sont le moteur de notre économie? Il s'agit d'une réputation bien méritée. Au cours de la dernière décennie, les PME ont généré plus de 80 p. 100 des nouveaux emplois créés au Canada. Près des deux tiers des Canadiens qui travaillent dans le secteur privé, dont les travailleurs indépendants, sont au service des PME. Si le Canada souhaite demeurer concurrentiel dans l'économie mondiale, il nous faut créer un environnement où les PME pourront prospérer.

Pendant trop longtemps, cependant, les PME ont été inondées de demandes de renseignements de la part de tous les paliers de gouvernement. Elles ont dû consacrer trop de temps aux formalités administratives, un temps qu'elles auraient préféré employer à leur expansion et à la création d'emplois.

Bien que l'état ait besoin de la plupart des données qu'il recueille pour s'acquitter de ses fonctions (par exemple, pour percevoir les impôts et minimiser les paiements en trop) et que les PME en aient besoin aussi (par exemple, pour avoir des précisions importantes sur la situation économique, cerner les nouveaux débouchés ou disposer de renseignements sur les nouvelles technologies), le fardeau cumulatif des demandes de renseignements était simplement trop lourd.

Pour remédier à ce problème, le gouvernement a lancé l'initiative de réduction de la paperasserie en décembre 1994.

Aujourd'hui, soit un an plus tard, je suis heureux de vous faire part des progrès réalisés.

Ce premier rapport annuel sur les activités menées pour atteindre notre objectif, soit réduire sensiblement le fardeau administratif des PME d'ici 1998, donne un aperçu de l'initiative, examine les réalisations marquantes et expose les mesures que nous entendons prendre.

Bien qu'il reste beaucoup de travail à accomplir, je suis fier de ce que nous avons réalisé jusqu'ici et enthousiaste à l'idée de ce qui s'annonce. J'aimerais savoir ce que vous pensez de nos réalisations et que vous nous proposiez des améliorations possibles.

Le Président du Conseil du Trésor du Canada, Art Eggleton

Remerciements

Nous souhaitons souligner la contribution des membres du Forum mixte sur la réduction de la paperasserie et du Groupe de travail interministériel, lesquels continuent de faire preuve de dévouement.

Membres du Forum:

Brien Gray, Fédération canadienne des entreprises indépendantes; Bernie Gorman, Secrétariat du Conseil du Trésor (coprésidents)

Du secteur privé :

lan Mise, Association canadienne de la paye; Eric Owen, Association des manufacturiers canadiens; Claire Boulanger, Service de Restaurant PHM Inc.; Jim Webster, Merak Projects Ltd.; John Morrison, Quality Cameras & Computer Ltd./Taisbean Multimedia Productions; Mel Fruitman, Fruitman Consulting Group; Nancy Adamo, Hockley Valley Resort and Conference Centre; Irene D'Entremont, IME Electronics Inc.; Barbara Mowat, Impact Communications Ltd.; et Jim Harper, KPMG.

De l'administration fédérale :

de Revenu Canada, K. M. Burpee; de Statistique Canada, Jacob Ryten; de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Jim Stobbe; d'Industrie Canada, Alan Nymark et Peter Sagar; de Développement des ressources humaines Canada, J.J. Verbruggen; de Finances Canada, Mike Francino; et du Secrétariat du Conseil du Trésor, Jim Martin, Richard Neville, David Brown, Pat Griffith et Cliff Filion.

Membres du Groupe de travail interministériel :

Pat Griffith (président) et Cliff Filion (chargé de projet), du Secrétariat du Conseil du Trésor.

de Revenu Canada, Tony Prosia, Denis Meunier, Monica Jones-Kisil, Teresa Errett, Garth Teskey et Pam Lafrance; de Statistique Canada, Michael Issa; d'Industrie Canada, Renee Harden; de Développement des ressources humaines Canada, Andrea Martin; de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Guy Beaudry; de Finances Canada, Florence Schwartz; du Secrétariat du Conseil du Trésor, Gilles Vézina, Louise Kebe, Janet Kiff-Macaluso, Alice Sturgeon, Diane Boland, Rachel Roy, Beate Schiffer-Graham, Mary Aitken et Daniel Lavoie.

Contexte

Les petites et moyennes entreprises (PME) ont toujours prouvé qu'elles étaient les plus innovatrices, les plus dynamiques et qu'elles avaient le plus de succès pour ce qui est de la création d'emplois et d'occasions d'affaires. Trop de paperasserie et de règlements peuvent cependant nuire à leur compétitivité. Pendant trop longtemps, les ministères fédéraux n'ont pas su coordonner leurs

demandes de renseignements, créant un fardeau cumulatif qui rendait difficile la simple exploitation d'une entreprise.

Dans le Budget fédéral de 1994, le gouvernement s'est engagé à établir un groupe de travail qui aiderait les entreprises canadiennes à devenir plus concurrentielles. C'est ainsi qu'est né le Comité de travail sur la PME, composé de représentants de l'ensemble du Canada.

En novembre 1994, le Comité publiait un rapport intitulé *Franchir les obstacles : bâtir notre avenir*, qui mentionne plusieurs secteurs où l'état pourrait réduire les formalités administratives et la réglementation à l'égard des petites entreprises. à cette date également, le ministre John Manley publiait *L'innovation*, *clé de l'économie moderne*, qui portait sur la même question.

J'ai convenu de travailler étroitement avec mes collègues pour régler les points soulevés dans le rapport du Comité et annoncé, en décembre 1994, la création du Forum mixte sur la réduction de la paperasserie. Ce groupe, composé de sous-ministres adjoints des grands ministères, de hauts gestionnaires du secteur privé et de dirigeants de PME, coordonne nos efforts pour alléger le fardeau de l'information. Il est présidé par Brien Gray, premier vice-président de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, et Bernie Gorman, secrétaire adjoint du Secteur de la gestion, des systèmes et des technologies de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le Forum est soutenu par un groupe de travail composé de cadres supérieurs de Revenu Canada, d'Industrie Canada, de Statistique Canada, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, de Développement des ressources humaines Canada, de Finances Canada et du Conseil du Trésor du Canada.

Le Forum a d'abord examiné les recommandations du rapport *Franchir les obstacles : bâtir notre avenir* et du rapport d'une enquête effectuée en 1994 par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, lesquels faisaient état des quelque 100 facteurs d'irritation qui imposent le plus de paperasserie aux PME. Environ 75 p. 100 de ces facteurs ont été examinés jusqu'ici et le tiers d'entre eux seront éliminés d'ici la fin du présent exercice. On ne pourra les supprimer tous, mais on en solutionnera un autre tiers dans les deux prochaines années.

Paperasserie (ou "fardeau de l'information") se rapporte au temps requis et aux coûts encourus pour satisfaire aux exigences de l'état et fournir à celui-ci les renseignements demandés, dont la collecte, le traitement et la diffusion de données, de même qu'aux coûts relatifs à la tenue de dossiers.

Pour éliminer une irritation majeure concernant les exigences de déclaration des relevés d'emploi, le Forum a recommandé que soit simplifié et rationalisé le système des relevés d'emploi, dans lequel on regroupe des renseignements sur les traitements et les antécédents des employés pour déterminer leur admissibilité à l'assurance-chômage. Les membres du Forum provenant du secteur privé ont aussi recommandé que suite à la simplification de ce système, les charges sociales restent les mêmes ou encore diminuent.

Version textuelle : Composition du fardeau de l'information pour les entreprises sondées

Je suis heureux d'annoncer que mon collègue, le ministre de Développement des ressources humaines Canada, a déposé le 1er décembre 1995 un projet de loi modifiant l'assurance-chômage. L'adoption du projet de loi aurait entre autres pour effet de mettre en oeuvre un certain nombre de changements suggérés à l'égard du relevé d'emploi, ainsi que de faire réaliser d'importantes économies aux entreprises au chapitre des coûts liés à l'assurance-chômage.

En outre, le Forum a réclamé la simplification des modalités des marchés et des paiements de l'état. à cet égard, le Conseil du Trésor a récemment approuvé des changements à la politique sur les paiements à la date d'échéance afin :

- d'éliminer la période d'exonération des intérêts de 15 jours concernant les paiements de l'état, et ce pour accélérer le règlement des factures présentées par les PME;
- d'augmenter l'intérêt sur les paiements tardifs de l'état; il dépassera de 3 p. 100 le taux d'escompte de la Banque du Canada.

Ces mesures s'appliqueront à tous les nouveaux contrats ou aux révisions de contrats, à compter de 1996-1997.

On envisage aussi un certain nombre d'autres mesures qui favoriseraient l'atteinte de cet objectif, y compris :

- une utilisation accrue des cartes de crédit pour les achats du gouvernement;
- l'assouplissement des exigences touchant les garanties contractuelles de moins de 50 000 dollars;
- l'accès, pour le public, aux rapports mensuels sur les ministères qui accusent des retards dans leur paiements.
- Il y a environ deux millions de PME au Canada.
- 99 p. 100 de toutes les entreprises comptent moins de 100 employés.
- Presque tous les emplois créés sont attribuables aux PME.
- Les PME génèrent environ 37 p. 100 de notre production économique.
- Selon une étude récente portant sur 710 entreprises, celles comptant moins de 50 employés ont déclaré avoir dépensé, en moyenne, entre 10 000 \$ et 15 500 \$ par année pour répondre aux demandes du gouvernement fédéral en matière de renseignements.

Par ailleurs, le Forum a aussi demandé l'harmonisation des taxes de vente provinciales et de la TPS.

Progrès accomplis

Le gouvernement a abordé sans hésiter les questions qui ont provoqué des frustrations et des plaintes. Nous avons adopté une approche générale pour régler le problème du chevauchement et lui trouver une solution globale. En travaillant ensemble, les ministères ont réalisé des progrès tangibles à cet égard.

Par exemple, en ajoutant deux simples questions touchant l'emploi et la paye sur les formules de versement de Revenu Canada, Statistique Canada a réduit de 330 000 par an - soit plus de 82 p. 100 du nombre des entreprises rejointes - les contacts par lettre et téléphone avec les PME. Ces deux questions ont remplacé un questionnaire complexe concernant l'emploi, la paye et les heures de travail.

En janvier 1996, la deuxième phase du projet, qui porte sur des auteurs de versements plus fréquents (surtout des entreprises de taille moyenne), aboutira à une autre réduction de 180 000 contacts par an. La troisième phase, prévue pour 1997, portera sur les grands employeurs et devrait amener une autre réduction du même ordre.

Parmi les autres initiatives de Statistique Canada figurent le raccourcissement des questionnaires, le remplacement des questionnaires statistiques par des dossiers administratifs, l'emploi de termes clairs et l'élimination des demandes répétées grâce à la collaboration avec d'autres ministères fédéraux. Ces efforts, et d'autres, ont permis à Statistique Canada d'alléger de 8 p. 100 le fardeau de l'information des PME l'an dernier. Cette année, les questionnaires sur la fabrication ont été adaptés aux besoins des entreprises; on a supprimé les questionnaires aux multiples questions qu'il fallait des heures à remplir et qui bien souvent ne concernaient pas les entreprises qui les remplissaient.

Le compte de stabilisation du revenu net (CSRN) est un programme volontaire lancé par Agriculture Canada à l'intention des agriculteurs, destiné à stabiliser leurs revenus à long terme. Agriculture Canada et Revenu Canada recueillent actuellement des renseignements sur le revenu et les dépenses des agriculteurs. En 1996, on apportera des changements pour harmoniser le CSRN et le processus de l'impôt sur le revenu et ne recueillir l'information qu'une fois. Cette initiative économisera le temps et l'argent de l'état et des agriculteurs.

La difficulté de se procurer des renseignements sur les occasions de faire affaire avec l'état figure parmi les frustrations mentionnées par les PME. Pour faciliter l'accès à ces renseignements et réduire les formalités, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a établi le service des invitations ouvertes à soumissionner. Grâce à ce service en direct, les abonnés peuvent se procurer une foule de renseignements sur les projets d'acquisitions de l'état. Plus de 75 p. 100 des abonnés sont des PME. Le Comité permanent de l'administration gouvernementale étudie actuellement les moyens de rendre ce service plus efficace.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a encouragé l'utilisation du dépôt direct. Les entreprises peuvent choisir cette formule pour les remboursements de la TPS et de l'impôt sur le revenu des sociétés. Le dépôt direct aide les PME à gérer leur trésorerie, problème courant chez elles.

Revenu Canada a lancé une vaste gamme d'initiatives pour alléger le fardeau de l'information et réduire les frais des PME. Vous en trouverez quelques-unes ci-dessous :

- Le numéro d'entreprise a été adopté en 1995 afin de rationaliser et de simplifier les relations avec le ministère. Le numéro unique économise du temps aux entreprises en leur évitant d'avoir à utiliser des numéros d'enregistrement ou de comptes multiples pour communiquer avec Revenu Canada. Le ministère consulte actuellement des ministères fédéraux et la province de l'Ontario dans le but d'étendre l'utilisation du numéro d'entreprise.
- Le numéro d'entreprise a permis à Revenu Canada d'ouvrir un guichet d'entreprise dans ses bureaux en 1995. Ce service de type guichet unique réduira aussi le temps que les entreprises doivent consacrer au ministère.
- Les tableaux sur disquette, version électronique des tableaux des retenues salariales utilisés par les employeurs pour établir les déductions de l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les primes d'assurance-chômage, raccourcissent d'un tiers au moins le temps qu'il faut aux entreprises pour calculer les déductions salariales. à partir des consultations avec les entrepreneurs, d'autres améliorations seront apportées à ce logiciel en 1996.
- La possibilité de procéder électroniquement à la déduction d'impôt et au versement de la TPS complète le paiement électronique des retenues salariales à la source et des acomptes de l'impôt sur le revenu des entreprises.
- Revenu Canada continue d'offrir aux particuliers la possibilité de produire leur déclaration d'impôt par voie électronique et aide ainsi les personnes installées à leur compte. Cette année, presque 4 millions de contribuables ont choisi cette option et reçu leur remboursement en moins de deux semaines. à partir de 1996, nous pourrons tous payer nos impôts par voie électronique par l'intermédiaire des institutions financières agréées.

Voici des changements qui concernent les importateurs :

- On a pris des règlements visant à porter de 1 200 \$ à 1 600 \$ le plafond des chargements de faible valeur entrant dans la compétence commerciale des douanes, simplifiant ainsi le passage des douanes pour une plus grande quantité de marchandises.
- On a porté de 500 \$ à 2 500 \$ la limite imposée pour les chèques non certifiés, si certaines conditions sont remplies.
- Des règlements permettant l'acceptation de cartes de crédit pour les paiements ne dépassant pas 500 \$ dans la compétence commerciale des douanes entreront en vigueur d'ici à la fin de février 1996. Revenu Canada examine aussi la possibilité d'utiliser d'autres modes de paiement pour donner plus de souplesse aux petits importateurs.
- Le Service d'information automatisé des douanes rend les renseignements sur les douanes plus facilement accessibles aux entreprises et élimine la nécessité de les produire sur papier. Il permet aux PME d'obtenir du premier coup ce qu'elles cherchent et évite ainsi des corrections aux documents d'importation. Il donne des précisions enregistrées sur les diverses questions dont s'occupent les douanes, y compris les exemptions personnelles et celles visant les voyageurs, les importations commerciales et postales, l'Accord de libre-échange nord-américain et l'Accord général sur les tarifs douaniers et le

commerce. Pendant les heures ouvrables, il peut transmettre les appels des clients à un agent des douanes, pour des renseignements plus précis, ou au centre de remboursement postal des Douanes le plus proche, si les demandes portent sur les importations postales. De plus, le demandeur peut recevoir une télécopie de l'information.

- Les membres du Forum donnent aussi des conseils pratiques sur la refonte du système fiscal des sociétés entreprise par Revenu Canada. Le nouveau système en remplacera un autre vieux de vingt ans par un processus moderne et efficace qui traitera les déclarations plus vite, avec moins d'erreurs et à moindre coût. Il améliorera le service aux entreprises qui pourront envoyer leurs déclarations par le système d'échange de données informatisées, plutôt que sur papier.
- Les PME ayant indiqué qu'il n'était pas facile de remplir le formulaire T4, un groupe de travail à Revenu Canada se penche sur les moyens de le simplifier. Des membres du secteur privé qui siègent au Forum font partie de ce groupe de travail, dont les résultats sont attendus d'ici février 1996.
- Les PME ont également indiqué que la remise mensuelle des prélèvements salariaux était une mesure trop onéreuse. Un groupe s'est formé à Revenu Canada pour étudier les moyens de réduire la fréquence des versements pour certaines PME. Les membres du Forum et les représentants des ministères touchés participeront à cette étude.

Le Forum fait un travail excellent, et nous tenons à remercier les représentants du secteur privé pour leur apport inestimable à la recherche de solutions efficaces à certaines des questions soulevées par les PME. Grâce au concours des petites entreprises et d'autres ministères intéressés, nous sommes parvenus à concrétiser nos intentions.

Le coût du fardeau de l'information

Pour déterminer l'effet de nos efforts sur le fonctionnement quotidien des PME, nous pouvons mesurer le temps que celles-ci passent à répondre aux demandes de renseignements et le coût de cette activité, tel que le perçoivent les entreprises de différents types et tailles. En mesurant ce coût maintenant, nous disposerons d'un point de référence pour déterminer l'incidence de l'initiative sur l'efficacité des PME. Nous voulions aussi savoir si leurs propriétaires percevraient une différence notable à la suite de nos efforts. Nous avons donc demandé à Information Management and Economics Inc. (IME) d'entreprendre l'étude du fardeau de l'information.

Pour préparer son rapport, IME a interrogé 710 entrepreneurs oeuvrant dans divers secteurs industriels canadiens afin de vérifier les coûts dus à l'observation des exigences fédérales concernant les versements des retenues salariales, la TPS, l'impôt sur le revenu, les relevés d'emploi, les vérifications de Revenu Canada, les enquêtes de Statistique Canada et la préparation des soumissions et des propositions. IME a également examiné divers coûts tels ceux des douanes, inspections fédérales ou licences. On a multiplié le temps passé à ces activités par le salaire horaire pour obtenir le coût pour l'entreprise. Sur les 710 entreprises sondées, 600 comptaient moins de 50 employés, l'effectif des autres se situant entre 50 et 99 personnes. L'étude ne mesurait pas cependant les coûts de la paperasserie de sources provinciale ou municipale.

IME a observé des écarts importants entre les coûts des entreprises sondées. Cependant, certaines tendances se dégagent. Ainsi, les entreprises comptant moins de cinq employés par exemple ont des coûts annuels moyens d'environ 10 000 \$. La moitié de ces entreprises ont indiqué dépenser plus de 3 000 \$ par an alors que les autres entreprises dépensaient moins que ce montant pour remplir les exigences d'information fédérales. Les entreprises ayant de 5 à 19 employés dépensaient en moyenne 13 000 \$ par an, celles de 20 à 49 employés, environ 15 000 \$ par an, et celles comptant de 50 à 99 employés, 27 600 \$ par an en moyenne.

Les coûts varient aussi selon la nature de l'information fédérale pour les entreprises de taille différente. La plus grande partie du fardeau des entreprises ayant moins de 20 employés est liée aux versements de l'impôt sur le revenu et à la préparation de leurs déclarations d'impôt. En ce qui concerne les entreprises ayant moins de cinq employés, 45 p. 100 des coûts de l'information fédérale totale sont liés aux exigences de l'impôt sur le revenu. Pour les entreprises ayant de 5 à 19 employés, cette exigence représente 39 p. 100 de leurs coûts de l'information fédérale, suivie par l'information liée à la paye et à la TPS.

La situation des entreprises ayant plus de 20 employés est différente. Dans ce groupe, les coûts de l'information fédérale liée aux relevés d'emploi constituent plus de 40 p. 100 du fardeau de l'information fédérale totale, suivis par les coûts liés à la paye et ceux liés à l'impôt sur le revenu.

Selon un sondage récent de 710 entreprises, les coûts de l'information fédérale représentent une plus grande part du revenu des entreprises comptant moins de 20 employés. Les entreprises sondées comptant moins de 5 employés consacrent, en moyenne, un peu plus de 8 p. 100 de leur revenu aux exigences d'information fédérales alors que celles qui ont de 5 à 19 employés y consacrent environ 3,8 p. 100 de leur revenu. La proportion diminue à mesure qu'augmente la taille des entreprises.

L'étude révèle aussi un écart important entre les coûts des entreprises oeuvrant dans des secteurs différents. Ainsi, les entreprises appartenant aux secteurs des mines, de l'agriculture, de la pêche et des transports ont des coûts moyens plus élevés. De plus, la fréquence des déclarations (de la paye, par exemple) et l'utilisation de systèmes manuels pour le traitement de l'information sur l'impôt et la paye font augmenter les coûts d'exploitation. Il est évident que ces derniers compromettent la productivité et les résultats financiers des PME. Comme une forte proportion de petites entreprises utilisent encore des systèmes manuels, il apparaît essentiel de simplifier le processus.

Version textuelle : Coûts annuels de l'information fédérale pour les entreprises sondées, en pourcentage du revenu annuel

Prochaines étapes

La réduction de la paperasserie est bien amorcée, mais il reste encore beaucoup à faire. Nous savons que les lois qui sont votées chaque jour peuvent générer de nouvelles exigences pour les PME. On ne peut se limiter à colmater une seule brèche! Nous avons

donc fait en sorte que les lois à venir n'imposent pas de fardeau excessif.

Des mécanismes permanents, composés de lignes directrices et d'un programme de communication, feront que le fardeau résultant des lois, règlements, politiques ou procédures nouveaux ou révisés sera examiné avant d'être imposé aux entreprises. Ces mécanismes seront d'une aide inestimable dans la poursuite des efforts pour réduire le temps et l'argent dépensés par les PME pour remplir les exigences d'information fédérales.

En novembre 1995, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique de réglementation visant tous les organismes de réglementation fédéraux. Cette politique stipule qu'aucun fardeau d'information superflu ne devrait être imposé par des règlements et qu'on devrait tenir compte des circonstances particulières des PME. La politique encourage aussi les organismes de réglementation à laisser les entreprises atteindre les objectifs réglementaires par des moyens équivalents.

Du fait des changements proposés à la politique de gestion de l'information de l'état, on demandera aux fonctionnaires de se poser entre autres les questions suivantes avant d'imposer toute nouvelle exigence :

- "Avons-nous vraiment besoin de cette information?"
- "Pourrions-nous l'obtenir ailleurs?"
- "Combien les entreprises devront-elles dépenser pour rassembler, conserver et déclarer cette information?"
- "La dépense est-elle justifiée?"

En nous imposant ce type d'exigences, on ne demandera plus aux entreprises que des informations essentielles. Nous mettons aussi sur pied un programme visant à sensibiliser tous les fonctionnaires à l'incidence des exigences d'information sur les petites entreprises.

Les mécanismes permanents s'appliqueront plus tard à tous les ministères. Je note avec plaisir que certains, dont Statistique Canada, ont déjà pris des mesures pour ne pas alourdir le fardeau de l'information.

J'entends demander à mes collègues du Cabinet de fixer des objectifs de réduction de la paperasserie pour chaque ministère, en fonction des conclusions de l'étude et d'autres renseignements. Nous surveillerons périodiquement les progrès réalisés en ce sens.

Tout au long de l'initiative de réduction de la paperasserie, nous nous sommes aperçus que, dans de nombreux domaines, nous n'avons pas communiqué suffisamment bien avec les PME, en faisant ressortir les améliorations du service et les ressources mises à leur disposition.

L'une des grandes initiatives du gouvernement a été d'employer la technologie pour aider les Canadiens à traiter plus facilement avec l'administration fédérale. Qu'il s'agisse des déclarations d'impôt par ordinateur ou du guichet unique des Centres de services aux entreprises, nous voulons, si possible, que nos concitoyens traitent en direct avec nous, au lieu de faire la queue dans un service. Pour savoir si notre démarche correspond aux besoins des PME, nous devons d'abord connaître leur capacité technique, ce que nous évaluerons l'an prochain.

Depuis ses débuts, l'initiative de réduction de la paperasserie a donné suite aux préoccupations des PME. Nous avons écouté ces préoccupations et tenté de supprimer les tracasseries administratives du passé. Nous reconnaissons que nous devons écouter les PME et les aider davantage pour leur permettre de faire ce qu'elles font le mieux, c'est-à-dire créer des emplois et contribuer à la croissance économique.

Nous avons fait des progrès indéniables, mais nous savons que nous sommes loin d'avoir accompli notre mission. Nous continuerons de collaborer avec les PME pour trouver des solutions au plus grand nombre possible d'irritants et maintenir l'élan suscité.